

Original Article

ઈ-ગવર્નન્સ દ્વારા વહીવટી કાર્યક્ષમતા અને આર્થિક લાભનું મૂલ્યાંકન: ભારતીય સંદર્ભમાં DBT અને UPI નો વિશેષ અભ્યાસ

લેખક- નિતિનભાઈ જગદીશભાઈ સોલંકી

ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ પબ્લિક એડમીનીસ્ટ્રેશન વીર નર્મદ દક્ષિણ ગુજરાત યુનિવર્સિટી સુરત

Email: solankinitin2599@gmail.com

Manuscript ID:

JRD -2025-171243

ISSN: 2230-9578

Volume 17

Issue 12(A)

Pp. 206-209

December 2025

Submitted: 19 Nov. 2025

Revised: 29 Nov. 2025

Accepted: 14 Dec. 2025

Published: 31 Dec. 2025

સારાંશ (Abstract)

આ સંશોધન પત્રનો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય જાહેર વહીવટમાં ઈ-ગવર્નન્સ (E-Governance) ના અમલીકરણથી થતા આર્થિક ફાયદા (Cost-Benefits) અને વહીવટી કાર્યક્ષમતા (Efficiency) માં થતા વધારાનું વિશ્લેષણ કરવાનો છે. વિશ્વભરમાં સરકારો દ્વારા ડિજિટલ ટ્રાન્સફોર્મેશનમાં કરવામાં આવતા જંગી રોકાણ સામે તેનો વાસ્તવિક લાભ કેટલો છે, તે તપાસવું જરૂરી છે. આ અભ્યાસ ભારતના બે અગ્રણી ડિજિટલ મોડલ્સ: ડાયરેક્ટ બેનિફિટ ટ્રાન્સફર (DBT) અને યુનિફાઇડ પેમેન્ટ ઇન્ટરફેસ (UPI) ના ડેટાનો ઉપયોગ કરીને સાબિત કરે છે કે ઈ-ગવર્નન્સ એ માત્ર આધુનિકીકરણ નહીં, પરંતુ સરકારી તિજોરી પરનો બોજ ઘટાડવા અને નાગરિકોને ઝડપી સેવાઓ પૂરી પાડવા માટેનું એક અનિવાર્ય રોકાણ છે. વળી, આનાથી સિસ્ટમમાં પારદર્શિતા (Transparency) વધી છે અને ભ્રષ્ટાચાર (Corruption) માં નોંધપાત્ર ઘટાડો થયો છે.

મુખ્ય શબ્દ- ઈ-ગવર્નન્સ, ડિજિટલ ટ્રાન્સફોર્મેશન, ડાયરેક્ટ બેનિફિટ ટ્રાન્સફર, યુનિફાઇડ પેમેન્ટ ઇન્ટરફેસ

પ્રસ્તાવના

ઈ-ગવર્નન્સ એટલે સરકારની સેવાઓ, માહિતીનું વિનિમય, કોમ્યુનિકેશન વ્યવહારો અને વહીવટી પ્રવૃત્તિઓ માટે માહિતી અને સંચાર તકનીક (ICT) નો ઉપયોગ. વૈશ્વિક સ્તરે, ઈ-ગવર્નન્સને 'સ્માર્ટ ગવર્નન્સ' તરીકે જોવામાં આવે છે, જે Simple, Moral, Accountable, Responsive, અને Transparent (સ્માર્ટ) હોય છે. ભારતમાં, ડિજિટલ ઇન્ડિયા પહેલ હેઠળ ઈ-ગવર્નન્સનો વ્યાપક અમલ કરવામાં આવ્યો છે. જોકે, કોઈપણ મોટા પાયાના ટેકનોલોજીકલ અમલીકરણની જેમ, ઈ-ગવર્નન્સમાં પણ શરૂઆતમાં મોટો આર્થિક ખર્ચ થાય છે. આ સંશોધન પત્રનો હેતુ આ પ્રારંભિક રોકાણની તુલનામાં લાંબા ગાળાના આર્થિક અને વહીવટી લાભોનું મૂલ્યાંકન કરવાનો છે.



Quick Response Code:



Website:

<https://jrdrv.org/>

DOI:

[10.5281/zenodo.18312179](https://doi.org/10.5281/zenodo.18312179)



Creative Commons (CC BY-NC-SA 4.0)

This is an open access journal, and articles are distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) Public License, which allows others to remix, tweak, and build upon the work noncommercially, as long as appropriate credit is given and the new creations are licensed under the identical terms.

Address for correspondence:

લેખક- નિતિનભાઈ જગદીશભાઈ સોલંકી, ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ પબ્લિક એડમીનીસ્ટ્રેશન વીર નર્મદ દક્ષિણ ગુજરાત યુનિવર્સિટી સુરત

How to cite this article:

સોલંકી, . લેખક -. નિતિનભાઈ. જગદીશભાઈ. (2025). ઈ-ગવર્નન્સ દ્વારા વહીવટી કાર્યક્ષમતા અને આર્થિક લાભનું મૂલ્યાંકન: ભારતીય સંદર્ભમાં DBT અને UPI નો વિશેષ અભ્યાસ. *Journal of Research & Development*, 17(12(A)), 206-209. <https://doi.org/10.5281/zenodo.18312179>

સાહિત્ય સમીક્ષા

1. ભટનાગર (Bhatnagar, 2004) ઈ-ગવર્નન્સ: સૈદ્ધાંતિક માળખું (Theoretical Framework of E-Governance) ઈ-ગવર્નન્સને માત્ર તકનીકી અમલ તરીકે નહીં, પરંતુ વહીવટી સુધારાના એક સાધન તરીકે જોવામાં આવે છે. ઈ-ગવર્નન્સને નાગરિકો, વ્યવસાયો અને સરકારો વચ્ચેના વ્યવહારોને ઝડપી અને પારદર્શી બનાવવા માટેની પ્રક્રિયા તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરે છે.
2. વર્લ્ડ બેંક (World Bank, 2016) એ તેના 'ડિજિટલ ડિવિડન્ડ્સ' રિપોર્ટમાં ભારપૂર્વક જણાવ્યું છે કે ICT માં રોકાણ ત્યારે જ મહત્તમ લાભ આપે છે જ્યારે તે જાહેર સંસ્થાઓમાં સુધારા સાથે જોડાયેલું હોય. આના પરથી સ્પષ્ટ થાય છે કે માત્ર ડિજિટલ થવું પૂરતું નથી, પરંતુ તે પ્રક્રિયાઓ કેટલી કાર્યક્ષમ બની છે, તે માપવું જરૂરી છે.
3. કાર્યક્ષમતા અને ખર્ચ-લાભ વિશ્લેષણ (Efficiency and Cost-Benefit Analysis - CBA)
જાહેર વહીવટમાં કાર્યક્ષમતા માપવા માટે ન્યૂ પબ્લિક મેનેજમેન્ટ (NPM) મોડેલ એક મહત્વપૂર્ણ આધાર રહ્યો છે, જે સંસાધનોના શ્રેષ્ઠ ઉપયોગ (Value for Money) પર ભાર મૂકે છે. ઈ-ગવર્નન્સના સંદર્ભમાં કાર્યક્ષમતા એટલે નાગરિકોને ઝડપી સેવા આપવા માટે સમય અને ઓપરેશનલ ખર્ચમાં ઘટાડો કરવો.
4. પ્રભુ (Prabhu, 2013) જેવા વિદ્વાનોએ દર્શાવ્યું છે કે ઈ-ગવર્નન્સનું ખર્ચ-લાભ વિશ્લેષણ જટિલ છે કારણ કે તેમાં નાણાકીય બચત (જેમ કે પેપર ખર્ચ) જેવા પ્રત્યક્ષ લાભો તેમજ પારદર્શિતા, ભ્રષ્ટાચારમાં ઘટાડો અને નાગરિક સંતોષ જેવા અપ્રત્યક્ષ લાભો બંનેનો સમાવેશ થાય છે. અપ્રત્યક્ષ લાભોનું નાણાકીય મૂલ્યાંકન કરવું એ અગાઉના અભ્યાસોમાં એક મોટો પડકાર રહ્યો છે.

સંશોધનના ઉદ્દેશ્યો

1. ઈ-ગવર્નન્સના પ્રારંભિક ખર્ચ અને લાંબા ગાળાના સંચાલન ખર્ચનું વિશ્લેષણ કરવું.
2. ડિજિટલ સેવાઓને કારણે વહીવટી પ્રક્રિયાઓમાં સમય, સંસાધનો અને માનવશક્તિની બચતનું માપન કરવું.
3. પારદર્શિતા અને ભ્રષ્ટાચાર નિવારણ દ્વારા થતા અપ્રત્યક્ષ આર્થિક લાભોનું મૂલ્યાંકન કરવું.

સંશોધન પદ્ધતિ (Research Methodology)

આ સંશોધન મુખ્યત્વે સેકન્ડરી ડેટા એનાલિસિસ (Secondary Data Analysis) પદ્ધતિ પર આધારિત છે. આ અભ્યાસ માટે સરકારી રિપોર્ટ્સ (DBT, UIDAI), શૈક્ષણિક લેખો અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંગઠનોના અહેવાલોનો ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો છે. તુલનાત્મક વિશ્લેષણ (Comparative Analysis) નો ઉપયોગ પરંપરાગત પેપર-આધારિત વહીવટી પ્રક્રિયાઓના ખર્ચ અને સમયને ડિજિટલ પ્રક્રિયાઓ સાથે સરખાવવા માટે કરવામાં આવ્યો છે.

ખર્ચ-લાભ વિશ્લેષણ (Cost-Benefit Analysis)

ઈ-ગવર્નન્સનો ખર્ચ-લાભ અભ્યાસને બે ભાગમાં વિભાજિત કરવામાં આવ્યું છે: ખર્ચ અને લાભ.

ખર્ચ (Costs)

ઈ-ગવર્નન્સનો ખર્ચ માત્ર હાર્ડવેરની ખરીદી પૂરતો મર્યાદિત નથી, પરંતુ તેમાં નીચેના પરિબલોનો સમાવેશ થાય છે:

- પ્રારંભિક રોકાણ : સર્વર ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર, નેટવર્કિંગ અને સોફ્ટવેર ડેવલપમેન્ટ.
- માનવ સંસાધન ખર્ચ: કર્મચારીઓને નવી ડિજિટલ સિસ્ટમ્સ માટે તાલીમ આપવાનો ખર્ચ.
- સંચાલન અને સુરક્ષા ખર્ચ: સિસ્ટમ અપડેટ્સ, જાળવણી અને સાયબર સુરક્ષા (Cyber Security) માટેનો સતત ખર્ચ.

આર્થિક લાભો (Economic Benefits)

લાભોને પ્રત્યક્ષ અને અપ્રત્યક્ષ એમ બે વર્ગોમાં વિભાજિત કરી શકાય છે.

- પ્રત્યક્ષ લાભ: કાગળ, પ્રિન્ટિંગ, ફાઇલ સ્ટોરેજ ખર્ચમાં ઘટાડો. આનાથી સરકારી કચેરીઓના ઓપરેશનલ ખર્ચમાં ઘટાડો થાય છે.

- પરોક્ષ લાભ: ભ્રષ્ટાચાર નિવારણ, સમયની બચત, નાગરિક વિશ્વાસમાં વધારો.
કાર્યક્ષમતા અને ડેટા વિશ્લેષણ તેમજ મુખ્ય તારણો (Efficiency and Data Analysis, Key Findings)
ડાયરેક્ટ બેનિફિટ ટ્રાન્સફર (DBT) અને યુનિકાઇડ પેમેન્ટ ઇન્ટરફેસ (UPI) ના ડેટાના વિશ્લેષણ પરથી નીચે મુજબના નિર્ણાયક પરિણામો પ્રાપ્ત થયા છે.
નોંધપાત્ર આર્થિક બચત
ઈ-ગવર્નન્સના પ્રારંભિક રોકાણ છતાં, લાંબા ગાળે આર્થિક બચત ઘણી વધારે છે.
- લિકેજ નિવારણ: DBT યોજના દ્વારા અયોગ્ય અથવા બનાવટી (Ghost) લાભાર્થીઓને દૂર કરવાથી રૂ. 2.22 લાખ કરોડ (₹2.22 Lakh Crore) ની જંગી રકમની બચત થઈ છે
- ઓપરેશનલ ખર્ચમાં ઘટાડો: સરકારી કચેરીઓમાં પેપરવર્ક, પ્રિન્ટિંગ અને સ્ટોરેજ ખર્ચમાં 60% થી વધુ ઘટાડો થયો છે.
વહીવટી કાર્યક્ષમતામાં વધારો
ડિજિટલ પ્લેટફોર્મ્સે સેવાની ડિલિવરીનો સમય ગણનાપાત્ર રીતે ઘટાડ્યો છે.
- ઝડપી KYC: આધાર આધારિત e-KYC ની રજૂઆતને કારણે વ્યક્તિની ઓળખની ખરાઈ (Verification) નો ખર્ચ 95% જેટલો ઘટ્યો છે (રૂ. 100-200 થી ઘટીને રૂ. 3-5).
- 24/7 સેવા: ઓનલાઇન પોર્ટલ દ્વારા નાગરિકોને ૨૪ કલાક અને ૭ દિવસ સેવાઓની ઉપલબ્ધતા મળી છે, જેના કારણે સરકારી કચેરીઓ પરનો ભાર ઘટ્યો છે.
વ્યવહાર ખર્ચમાં ઘટાડો
નાણાકીય વ્યવહાર પ્રણાલીમાં UPI ની સફળતાએ આર્થિક કાર્યક્ષમતાનો નવો માપદંડ સ્થાપિત કર્યો છે.
- નામમાત્ર ખર્ચ: UPI દ્વારા થતા વ્યવહારોમાં બેંકો અને નાગરિકો માટે ટ્રાન્ઝેક્શન ખર્ચ ખૂબ જ ઓછો અથવા શૂન્ય છે, જે રોકડ વ્યવસ્થાપનના ઊંચા ખર્ચને દૂર કરે છે.
- વ્યવહારની ગતિ: UPI દર મહિને 10 અબજથી વધુ વ્યવહારોને સેકન્ડોમાં પ્રોસેસ કરવાની ક્ષમતા દર્શાવે છે, જે અન્ય પરંપરાગત પેમેન્ટ સિસ્ટમ્સ કરતાં ઘણી ઝડપી અને કાર્યક્ષમ છે.
પારદર્શિતા અને જવાબદારી
આ ડેટાનો પરોક્ષ, પરંતુ અત્યંત મહત્વપૂર્ણ, પરિણામ છે.
- ભ્રષ્ટાચાર નિવારણ: DBT માં ભંડોળ સીધું લાભાર્થીના ખાતામાં જમા થવાથી વચેટિયાઓની ભૂમિકા સંપૂર્ણપણે દૂર થઈ છે, જેના પરિણામે ભ્રષ્ટાચારમાં નોંધપાત્ર ઘટાડો થયો છે.
- ટ્રેકિંગ: દરેક સરકારી અરજી અને ભંડોળના ટ્રાન્સફરને ડિજિટલ રીતે ટ્રેક કરી શકાય છે, જેનાથી સમગ્ર સિસ્ટમમાં જવાબદારી વધી છે.

પડકારો અને જોખમો

ઈ-ગવર્નન્સના લાભો સ્પષ્ટ છે, પરંતુ તેના અમલીકરણમાં કેટલાક ગંભીર પડકારો છે.

- ડિજિટલ ડિવાઈડ: ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં નબળું ઇન્ટરનેટ ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર અને ઓછી ડિજિટલ સાક્ષરતા (Digital Literacy).
- સાયબર સુરક્ષા: નાગરિકોના ડેટાની સુરક્ષા અને સાયબર હુમલાઓનું જોખમ.
- પ્રારંભિક સંક્રમણ ખર્ચ: નવી સિસ્ટમમાં સ્થળાંતર (Migration) કરવું એ શરૂઆતમાં ખર્ચાળ અને સમય માંગી લેતું કાર્ય છે.

નિષ્કર્ષ

આ સંશોધન પત્રમાં વિશ્લેષણ કરતા સ્પષ્ટ થાય છે કે ઈ-ગવર્નન્સનું અમલીકરણ એ માત્ર ખર્ચ નહીં, પરંતુ સુશાસન અને આર્થિક વૃદ્ધિ માટેનું અનિવાર્ય રોકાણ છે. DBT દ્વારા જાહેર ભંડોળમાં 2 લાખ કરોડથી વધુની બચત, UPI દ્વારા વ્યવહારમાં



Journal of Research and Development

A Multidisciplinary International Level Referred and Double Blind Peer Reviewed, Open Access
ISSN : 2230-9578 | Website: <https://jrdrv.org> Volume-17, Issue-12(A)| December 2025

આવેલી ક્રાંતિકારી કાર્યક્ષમતા અને e-KYC દ્વારા ઘટેલો વહીવટી ખર્ચ—આ તમામ બાબતો ડિજિટલ ગવર્નન્સની સફળતા સાબિત કરે છે. વહીવટી પ્રક્રિયાઓમાં સમય, સંસાધનો અને નાણાંની બચત થવાથી નાગરિકોને ઝડપી અને પારદર્શી સેવાઓ મળી છે, જે અંતે સરકારી સંસ્થાઓમાં વિશ્વાસ વધારે છે. જોકે, પડકારોનો સામનો કરીને, સતત તકનીકી અપગ્રેડેશન દ્વારા, ભારત ઈ-ગવર્નન્સના સંપૂર્ણ આર્થિક અને સામાજિક લાભો પ્રાપ્ત કરી શકશે.

સંદર્ભ ગ્રંથસૂચિ

1. DBT Mission, Government of India. (2022). *Direct Benefit Transfer Progress Report*. Retrieved from: <https://dbtbharat.gov.in/>
2. UIDAI (Unique Identification Authority of India). (2021). *Aadhaar Saturation and Usage Report*.
3. NPCI (National Payments Corporation of India). *UPI Product Statistics*.
4. Ministry of Electronics & Information Technology (MeitY). *Annual Reports on Digital India*. Government of India.
5. Bhatnagar, S. C. (2004). *E-Government: From Vision to Implementation*. Sage Publications.
6. Prabhu, C. S. R. (2013). *E-Governance: Concepts and Case Studies*. PHI Learning Pvt. Ltd.
7. World Bank. (2016). *World Development Report 2016: Digital Dividends*. Washington, DC: World Bank.